

## No-show beleid GHC

De huisarts is in beginsel verantwoordelijk om patiënten in zorg te houden, tenzij patiënt te kennen geeft geen geregelde zorg te willen ontvangen. De meeste patiënten komen regelmatig op het spreekuur voor controle in het kader van de ketenzorg. Soms komen patiënten onregelmatig of niet meer op het controle spreekuur. Als onderdeel van de ketenzorg dient u ervoor te zorgen dat uw patiënten voldoende vaak worden gecontroleerd. Het hier beschreven no-show beleid kan hierbij behulpzaam zijn. Door een actief patiënt follow-up systeem<sup>1</sup> te hanteren met de downloads vanuit VIPLive, kunt u zien welke patiënten op het spreekuur zijn geweest en welke niet.

### 1 Wanneer is er sprake van no-show beleid ketenzorg GHC

Als patiënten niet meer verschijnen op uw spreekuur en u meer dan 6 maanden niet voldoet aan de criteria voor minimale controlefrequentie (zie registratiesets ketenzorg) is er sprake van 'no-show' en dient u het onderstaande beleid uit te voeren. Dit is ook van toepassing indien u gebruik maakt van de dienstverlening(en) van Certe.

### 2 Uitvoering no-show beleid

- A. Bel de patiënt om te vragen waarom hij/zij niet op de afspraak is verschenen. Opties:
- Patiënt is het vergeten of geeft een andere reden, maar wil een nieuwe afspraak → Zo spoedig mogelijk een nieuwe afspraak maken op het spreekuur.
  - Patiënt wil niet meer op controle komen → noteer dit duidelijk in je HIS en maak een afspraak voor deze patiënt bij de HA om dit te bespreken. Indien de patiënt beslist af te zien van verdere deelname aan ketenzorg noteert u dit in het journaal en meetwaardentabel onder:
    1. "Deelname ketenzorg" met als antwoord "nee".
    2. "Reden geen programmatische zorg" met als antwoord "op verzoek patiënt".
  - Door deze notering excludeert u de patiënt uit de ketenzorg. Zo nodig maakt u met de patiënt afspraken over de controle(s) buiten de ketenzorg om. U noteert dit in het HIS.
  - Patiënt is niet te bereiken: stuur een brief voor een nieuwe afspraak bij de POH.
- B. Patiënt komt 2e keer niet op het spreekuur: Bel de patiënt opnieuw en maak een afspraak of stuur een brief met daarin de nieuwe afspraak op spreekuur POH/PVK.
- C. Patiënt komt 3e keer niet op het spreekuur: Stuur een brief met daar in de nieuwe afspraak op spreekuur POH/PVK.
- D. Patiënt verschijnt wederom niet op de spreekuur. Stappen:
- Stuur de patiënt een standaardbrief (zie GHC website voor een voorbeeldbrief). Als patiënt belt voor afspraak dan eerst naar het spreekuur van de HA.
  - Huisarts en patiënt maken een afspraak. Indien de patiënt weer voor controle wil komen dan legt u uit wat er van de patiënt wordt verwacht (inhoud ketenzorgprogramma) en maakt u een afspraak voor controle bij de POH/PVK. Indien de patiënt beslist af te zien van verdere deelname aan ketenzorg noteert u dit in het journaal en meetwaardentabel onder:
    1. "Deelname ketenzorg" met als antwoord "nee".
    2. "Reden geen programmatische zorg" met als antwoord "op verzoek patiënt".
  - Door deze notering excludeert u de patiënt uit de ketenzorg. Zo nodig maakt u met de patiënt afspraken over de controle(s) buiten de ketenzorg om. U noteert dit in het HIS.
  - Als de patiënt niet reageert op de brief: noteer dit dan in het HIS (journaal en meetwaardentabel onder:
    1. "Deelname ketenzorg" met als antwoord "nee".
    2. "Reden geen programmatische zorg" met als antwoord "op initiatief arts".
  - Blijf patiënt 1x per jaar uitnodigen (kan met een standaardbrief) voor het spreekuur en rapporteer dit in het HIS (misschien verandert de patiënt in de loop van tijd nog van gedachten).

<sup>1</sup> De GHC heeft hiertoe een follow up systeem in een excelbestand beschikbaar, deze kunt u opvragen.

Het belangrijkste in bovenstaand beleid is de registratie in het HIS. Noteer wanneer patiënt niet is geweest en wat er is hebt gedaan om de patiënt als nog te motiveren (bellen, brief, afspraak huisarts).